



**APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES
TÉCNICAS, PARA LA EJECUCIÓN DEL
PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO, AÑO 2022.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0594

SANTIAGO, 02 AGO 2022

VISTO:



Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado; en el decreto ley N°1.028, que precisa atribuciones y deberes de los subsecretarios de Estado; en la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley N°21.395, ley de presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2022; en la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada; en el decreto N°15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social, que aprueba reglamento del artículo 4° de la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en el decreto N°160, de 2007, del entonces denominado Ministerio de Planificación, que aprueba reglamento del Registro de Información Social; en el decreto N°22, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba reglamento del artículo 5° de la ley N°20.379 y del artículo 3° letra f) de la ley N°20.530; en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en las demás normas vigentes, pertinentes y aplicables, y;

CONSIDERANDO:

1° Que, la partida 21, capítulo 01, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 414, de la ley N°21.395 de presupuestos del sector público para el año 2022, asigna recursos para el Programa Vivienda Primero.

2° Que, el programa Vivienda Primero está destinado a personas en situación de calle con el propósito de promover la superación de la situación de calle, mediante el acceso, en primera instancia, a una vivienda, accesible, estable y segura, sin requisitos de tratamientos o condiciones previas, y servicios de vivienda, salud e integración social.

3° Que, por lo mismo, es necesario contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo para los ejecutores participantes de los concursos que se realicen en el marco del programa Vivienda Primero.

4° Que, así, por memorándum N°3138/2022, de 16 de junio de 2022, de la jefa de División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, se solicitó la revisión y aprobación del Manual de Orientaciones Técnicas del Programa Vivienda Primero; por tanto, en virtud de lo anteriormente expuesto;

RESUELVO

PRIMERO: APRUÉBASE el Manual de Orientaciones Técnicas para la ejecución del Programa Vivienda Primero, año 2022, cuyo texto es el siguiente:

MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

CONTENIDO

1. VIVIENDA PRIMERO	3
1.1 Descripción	3
2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO	4
2.1 La Vivienda como un Derecho Humano	4
2.2 No condicionar el acceso al programa a un tratamiento o intervención psicosocial previa.	4
2.3 Apoyos diferenciados, flexibles y disponibles: "De talla única a traje a la medida"	5
2.4 Construcción de Vínculos	5
3. OBJETIVOS	6
3.1 Objetivo General	6
3.2 Objetivos Específicos:	6
La medición de los indicadores anteriormente señalados se realiza en distintos momentos:	7
4. POBLACIÓN OBJETIVO.	7
5. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA.	7
6. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	8
7. ESTÁNDARES TANGIBLES VIVIENDA PRIMERO	9
7.1 Características de los inmuebles:	9
7.2 Dependencias mínimas de la vivienda y estándares de calidad.	9
7.3 Mobiliario mínimo por dependencia de la vivienda:	10
7.4 Condiciones Generales de las viviendas:	11
7.5 Emplazamiento	12
7.6 Gastos Básicos de la Vivienda	12
8. ESTÁNDARES INTANGIBLES VIVIENDA PRIMERO	12
8.1 Equipo de Vivienda Primero	12
8.2 Composición del equipo de Vivienda Primero	13
8.3 Registro de información en plataforma Sistema de Registro Noche Digna	16
8.4 Cuidado del Equipo	17
8.5 Acciones asociadas al Egreso	17
9. PROTOCOLOS	19
9.1 Protocolo de Derivación a un Centro de Salud de Urgencia.	19
9.2 Protocolo ante Descompensación Psiquiátrica	20
9.3 Protocolo ante Intoxicación por Consumo de Drogas y/o Alcohol	21
9.4: Protocolo Ingreso y Acompañamiento a Personas en Situación de Calle, considerando las Variables Identidad de Género, Expresión de Género y Orientación Sexual.	22
9.5 Protocolo ante Fallecimiento de un/a Participante	24
9.6 Proceso de Postulación y Selección de Participantes	25
ANEXOS	27
Anexo 1: Declaración Jurada Simple	27
Anexo 2: Consentimiento Informado	28

MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

1. VIVIENDA PRIMERO

1.1 Descripción

“Vivienda Primero” para personas en situación de calle (VP) es una solución centrada en la vivienda para un grupo de la población que requiere niveles significativos de apoyo para salir de la situación de calle. Mediante el acceso a la vivienda y a una batería de apoyos, el programa busca que las personas en situación de calle resuelvan de manera definitiva esta situación.

Este programa introduce un cambio en la orientación de las políticas sociales hacia las personas en situación de calle (PSC), considerando que el acceso a una vivienda, que otorgue seguridad, estabilidad y privacidad, es el punto de partida del proceso de superación de la situación de calle y no la etapa final.

Su metodología, centrada en el acceso a la vivienda como primer paso, está sustentada en los principios del modelo Housing First, el cual, para su implementación, se ha adaptado a la realidad chilena.

Este modelo se fundamenta a partir de la comprensión de la vivienda como un derecho humano, a través de la cual las personas deben vivir en seguridad, paz y dignidad. Este principio se expresa a través del resguardo de la habitabilidad, la disponibilidad a servicios básicos, una ubicación acorde a las necesidades de las personas y el respeto por la identidad cultural.

De igual forma, el Programa Vivienda Primero, basa su metodología sobre una profunda convicción acerca de la facultad que tienen las personas en situación de calle para tomar sus propias decisiones, definir la forma cómo quieren vivir su vida, abordar sus necesidades y contribuir al desarrollo de diversas estrategias para el abordaje de las dimensiones de salud, autonomía, integración comunitaria, entre otras.

Desde este modelo, en el que la autodeterminación es el punto de partida para la superación de la situación de calle, los profesionales responsables de acompañar el proceso tendrán que brindar un apoyo diseñado a medida para cubrir las aspiraciones de las personas emanadas de sus propias fortalezas (Guía Housing First Europa, 2018).

Complementariamente Vivienda Primero busca la mejora de la salud, el bienestar y las oportunidades de vida de cada persona que apoya, aumentando sus posibilidades de una salida duradera de la situación de calle.

De igual forma, el equipo de apoyo realiza visitas domiciliarias, de acuerdo a la dinámica de cada persona fomentando la generación de un vínculo de confianza basado en una relación de apoyo y compromiso con la persona. Se trata de conseguir una vida reconfortante y generar un contexto que consiga, en un sentido amplio, su integración en la comunidad, la vivienda y en una vida social y económica positiva. Para ello, se fomenta la integración de los participantes en la comunidad local mediante un compromiso activo de actividades positivas con su nuevo entorno. De manera complementaria se apoya a la gestión de la vivienda, como un mecanismo que contribuye a que las personas puedan reconstituir habilidades que por el desuso se encontraban suspendidas de su rutina diaria, se establece un apoyo domiciliario periódico, así como también, se facilita el acceso a servicios especializado para la atención los participantes.

El Programa interviene bajo el enfoque de reducción de daño, apoyando y promoviendo que las personas modifiquen rutinas ligadas al consumo de alcohol y/o drogas, sin transgredir la libertad de los participantes. En este sentido, el modelo propone ofrecer apoyo, ayuda y tratamiento en los casos que lo requieran, contribuyendo de esta forma a reducir y gestionar el consumo de sustancias desde una perspectiva asertiva. Lo anterior, enmarcado en la generación de un vínculo positivo con las personas y que les haga sentir que la superación de la situación de calle es posible.

Para ello, el modelo de Vivienda Primero se debe adaptar y organizar alrededor de los participantes, y no pretender que sean éstos quienes lo hagan con el Programa.

Vivienda Primero está dirigida a hombres y mujeres, chilenos y extranjeros en situación de calle, que tengan 50 o más años, con una trayectoria igual o mayor a 5 años en situación de calle y que presenten algún deterioro biopsicosocial (sin dependencia funcional severa). Este grupo de personas presenta una mayor vulnerabilidad, ya que pertenece a los grupos más fragilizados y excluidos y que, por tanto, corren mayores riesgos de permanecer en situación de calle y de tener graves deterioros en su bienestar, restringiendo su desarrollo humano.

Para poder participar del Programa la PSC se deberá suscribir una Carta de Compromiso, lo que será informado previamente por el ejecutor.

El presente Manual tiene por propósito entregar los lineamientos, procedimientos, estándares y protocolos, que los ejecutores del Programa Vivienda Primero deberán aplicar en su implementación.

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

A continuación, se describen los principios orientadores que los equipos ejecutores deben aplicar en el trabajo con los participantes del programa:

2.1 La Vivienda como un Derecho Humano

Las personas en situación de calle suelen tener dificultad en el establecimiento de vínculos estables y permanentes que soporten procesos de cambio. Asimismo, la cronificación de la situación de calle tiene relación con no tener un domicilio fijo y estable que los vincule con una comunidad y que les permita contar con la estabilidad para acceder a mejores empleos y relaciones sociales significativas.

El principio de la vivienda como un Derecho Humano supone la inclusión de las personas en situación de calle a la comunidad, utilizando la vivienda para fortalecer las condiciones de seguridad, certeza y estabilidad que otorga un domicilio fijo y la pertenencia a una comunidad determinada.

Finalmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce a la vivienda como uno de los cuatro factores determinantes de la salud de la población, junto a los factores genéticos, los comportamientos individuales y la calidad de las atenciones médicas. De esta forma, se reconoce a la vivienda como un requisito fundamental para tener una buena salud. Por ejemplo, las malas condiciones de la vivienda o la inexistencia de ésta se asocian a mayor mortalidad cardiovascular, respiratoria, por cáncer y otras causas.

2.2 No condicionar el acceso al programa a un tratamiento o intervención psicosocial previa.

Este principio se basa en que los procesos de intervención que fomentan la autodeterminación de manera simultánea en la obtención de los servicios de apoyo y dispositivos de vivienda, son más efectivos que aquellos que se fundamentan en el cumplimiento de un tratamiento. Una de las premisas para que un tratamiento sea exitoso es que el deseo de ingreso surja de una necesidad sentida de la persona, para que ésta pueda comprometerse con el proceso y proponerse metas de cumplimiento (FEANTSA, 2016).

De esta forma, el acceso al Programa Vivienda Primero no está supeditado a un cambio de comportamiento o la aceptación de un proceso de tratamiento o intervención psicosocial (FEANTSA, 2016). Es decir, el alojamiento se ofrece de igual manera si la persona decide, por ejemplo, no dejar de consumir drogas. Este enfoque también está relacionado con la población objetivo a la que está dirigida Vivienda Primero, la cual está compuesta de personas con, al menos, 5 años de trayectoria en situación de calle. Esta característica requiere considerar las posibles complejidades asociadas a su historia de vida, como la presencia de adicciones, problemas de salud mental, entre otros factores,

que frecuentemente son requisitos exigidos para acceder a una oferta de servicios, a diferencia de este programa.

2.3 Apoyos diferenciados, flexibles y disponibles: “De talla única a traje a la medida”

Las personas en situación de calle se caracterizan, entre otras cosas, por haber vivido repetidas experiencias de rechazo, lo que las lleva, muchas veces, a permanecer en un estado de desconfianza, la que utilizan como estrategia de supervivencia. Es por esto que, un apoyo efectivo y pertinente debe ser flexible, considerando sus particularidades, necesidades, propósitos y motivaciones. Esta “flexibilidad” permite el reconocimiento de su subjetividad, por lo que se debe dar una atención oportuna, adaptada a sus necesidades y características personales.

El apoyo brindado por Vivienda Primero, se basa en la premisa que las personas son capaces de elegir, pudiendo ellas seleccionar qué tipo de apoyos y servicios requieren (FEANTSA, 2016). De esta forma, la intervención se adapta y organiza en torno a las personas en vez de pretender que sean las personas las que se adapten al servicio.

No existe una única “fórmula” o “receta”, sino que se pone a disposición de los equipos una batería de herramientas disponibles para que desarrollen una co-construcción, en conjunto con el/la participante, de la ruta y los objetivos que seguirá el proceso de apoyo, respetando siempre los tiempos y procesos propios de la reflexión y toma de conciencia de cada una de las personas.

Vivienda Primero fortalece y fomenta la libertad de elección de la persona, con relación al desarrollo de su proyecto vital, por lo que los equipos se focalizan en comprender los aspectos de la vida que para las personas participantes son importantes, valiosos y gratificantes, que mejoren su bienestar y su calidad de vida. Es así como este proyecto se encuentra basado en las necesidades de las personas en situación de calle, su derecho a una calidad de vida adecuada, la cual sólo es posible lograr sintiéndose dueños y en control de su propia vida.

Dado que la característica fundamental del apoyo que brinda el programa es flexible, no existe un periodo único en el que se proveerá de apoyos a cada persona; en este sentido Vivienda Primero se extenderá por el tiempo que sea necesario según las características y motivaciones de cada persona, con sujeción a la estadía máxima para el programa y supeditado siempre a la existencia de disponibilidad presupuestaria. Esto no significa que el apoyo tendrá que ser permanente en todos los casos, esto dependerá de los niveles de independencia alcanzados por las personas participantes, pudiendo prescindir de los apoyos del equipo cuando ya no sean necesarios.

Al momento de ingresar al programa, los equipos adquieren un compromiso de acompañamiento y seguimiento con la persona participante del programa Vivienda Primero, por lo cual su trabajo no concluye si la persona abandona transitoriamente la vivienda o es egresada por algún motivo de fuerza mayor, como tener problemas graves de convivencia, imposibilidad de adaptarse o incapacidad para asumir de manera autónoma su vida. Se debe buscar, en conjunto con ella, alternativas de derivación, buscando reubicarla para poder otorgarle la protección que requiere.

2.4 Construcción de Vínculos

Para apuntar a un proceso de transformación, o simplemente a mejorar aspectos en la vida de estas personas, es primordial establecer un vínculo, el cual permitirá ir tomando acuerdos y establecer metas, las cuales se alcanzarán en la medida que la persona se sienta apoyada o respaldada por un alguien que cree en él o ella (Fromm, E. 2001).

Debido a las reiteradas experiencias de rechazo, en muchas ocasiones, las personas tienen dificultades para acercarse a solicitar ayuda. Por esto, es necesario aproximarse a ellas de forma paulatina e ir generando un vínculo que asiente la confianza. En este sentido, es importante considerar que el recibir a una persona en situación de calle, es siempre una “oportunidad” para apoyarlo/a e iniciar un camino para mejorar su calidad de vida. No importa si el programa en el que trabajamos es transitorio, o la persona permanece solo algunos días, pues el solo hecho de vincularse con otros le permitirá ir siendo visible. Para lograr que una persona en situación de calle se acerque a nosotros, será necesario que nuestra puerta permanezca abierta el tiempo que se requiera para formar el vínculo de confianza.

El vínculo de confianza necesario para trabajar con personas en situación de calle se debe caracterizar por ser un modo de trabajo asertivo, no coercitivo, activo y no agresivo. Este vínculo debe permitir que las personas sientan que la recuperación es posible. Hay que considerar que la mayoría de las personas no siguen un proceso unidireccional de avance, pasando de una etapa a otra hasta concluir el cambio deseado, existiendo la posibilidad de recaídas y retrocesos, los cuales son parte del proceso de cambio (Prochaska, J.& DiClemente, C. 1982), y los que permiten a las personas reflexionar sobre sus propias capacidades, dificultades y posturas frente a su situación vital. Por lo mismo, la duración de este proceso varía según cada persona y según la complejidad del problema.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Personas con trayectoria en calle crónica superan su situación de calle mediante la provisión de servicios de vivienda, salud e integración social.

INDICADOR	Fórmula de Cálculo	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Porcentaje de personas que superan la situación de calle	$(\text{N}^\circ \text{ personas que ingresan al programa Vivienda Primero y permanecen en vivienda 12 meses consecutivos en el año } t / \text{N}^\circ \text{ personas que ingresan al programa Vivienda Primero en el año } t) * 100$	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Registro Noche Digna
Porcentaje de personas que mejoran su Índice de Cronicidad ¹	$(\text{N}^\circ \text{ de participantes de Vivienda Primero permanecen 12 meses y mejoran su índice de cronicidad} / \text{N}^\circ \text{ de participantes de Vivienda Primero que han permanecido al menos 12 meses en la vivienda.}) * 100$	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de registro Noche Digna. Los instrumentos (SF-36, Lawton y Brody, FIM, RAS, AUDIT, ASI-6, EMPA y EMPAM) se aplican como un cuestionario anual, ejecutado por el equipo profesional y registrado en la plataforma Noche Digna.

3.2 Objetivos Específicos:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Porcentaje de personas que permanecen en la vivienda los primeros 90 días, desde su ingreso.	$(\text{N}^\circ \text{ personas que ingresan al programa Vivienda Primero y permanecen en vivienda los primeros 90 días en el año } t / \text{N}^\circ \text{ personas que ingresan al programa Vivienda Primero en el año } t) * 100$	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Registro Noche Digna
Porcentaje de Personas en situación de calle que mejoran su Salud	$(\text{N}^\circ \text{ de personas que mejoran en al menos una de las ocho dimensiones de$	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Registro Noche Digna. El instrumento SF 36 se aplica

¹ El índice de cronicidad se compone de 3 dimensiones: salud, vivienda e integración social. La dimensión de salud pondera 20% y se compone de los subdimensiones: calidad de vida, autonomía, salud mental, adicciones y salud física. Sus instrumentos son: SF-36, Lawton y Brody, FIM, RAS, AUDIT, ASI-6, EMPA y EMPAM. La dimensión vivienda pondera 50% y se compone de seguridad ontológica, apropiación de la vivienda y retención de alojamiento. Sus instrumentos son: Índice de Seguridad Ontológica, Escala de apropiación y Tasa de retención. Finalmente, la dimensión Integración social pondera 30% y se mide con cuestionario de empleabilidad y cuestionario MOS de apoyo social.

	salud general en el instrumento SF-36 ² en el año t / N° de personas que ingresan al programa en el año t)*100	como un cuestionario anual, ejecutado por el equipo profesional y registrado en la plataforma Noche Digna.
Porcentaje de Personas que mejoran su Integración Social	(N° de personas que mejoran su escala de valoración de integración desde la perspectiva profesional en el año t ³ / N° de personas que ingresan al programa en el año t)*100	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Registro Noche Digna. • El instrumento "Escala de Valoración desde una perspectiva Profesional" se aplica como un cuestionario anual, ejecutado por el equipo profesional y registrado en la plataforma Noche Digna.

La medición de los indicadores anteriormente señalados se realiza en distintos momentos:

- Levantamiento Línea de Base (antes del ingreso al programa)
- Cada 12 meses de permanencia en la vivienda.

4. POBLACIÓN OBJETIVO.

Hombres y mujeres, chilenos/as o extranjeros/as, con 50 o más años, en situación de calle, sin dependencia funcional severa⁴ y con trayectorias de calle iguales o mayores a 5 años. Pueden ingresar en pareja o como grupo familiar, quienes deberán cumplir con el perfil de ingreso (Población Objetivo) del programa, al igual que la persona titular.

5. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA.

Capacidad	Cada casa o departamento debe tener capacidad para acoger a un máximo de 2 personas ⁵ .
------------------	--

2 El SF-36 es un cuestionario de salud que ofrece una perspectiva general del estado de salud de la persona. Las 8 dimensiones que mide son: funcionamiento físico, limitación por problemas físicos, dolor corporal, funcionamiento o rol social, salud mental, limitación por problemas emocionales, vitalidad, energía o fatiga y percepción general de la salud.

3 Mide la eficacia del Programa en lo que dice relación a que las personas participantes mejoran su escala de valoración de integración, producto de la adquisición de habilidades y destrezas que le permitan un mayor y mejor nivel de integración social. El nivel de integración social lo mide el ejecutor de acuerdo con su juicio profesional respecto del cambio de la persona en las siguientes dimensiones de la Escala de Valoración desde la Perspectiva Profesional:
 -Socio relacional: Frecuencia de las relaciones familiares, carácter y frecuencia de las relaciones familiares, carácter y frecuencia de las relaciones sociales.
 -Ciudadanía y Participación: Uso de recursos sociales, sanitarios y comunitarios y ejercicio de derechos de ciudadanía y participación social.
 Se entenderá como mejora de la integración social, el aumento porcentual anual en, al menos, una de las dimensiones de **la Escala de Valoración desde la Perspectiva Profesional**

4 El concepto de funcionamiento se puede considerar como un término global, que hace referencia a todas las Funciones Corporales, Actividades y Participación, de manera similar. (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, OMS, 2001). El Consejo de Europa (Oslo, 2000) definió la dependencia como: "un estado en el que las personas, debido a la pérdida de autonomía física, psicológica o intelectual, necesitan algún tipo de ayuda y asistencia para llevar a cabo sus actividades diarias. La dependencia también podría estar originada, o verse agravada por la ausencia de integración social, relaciones solidarias, entornos accesibles y recursos económicos adecuados para la vida de las personas mayores". Tal y como estipula la OMS "la esencia misma de la dependencia radica en no poder vivir de forma autónoma y necesitar de forma duradera de la ayuda de otros para las actividades de la vida diaria".

5 Uno de los principios fundamentales del programa es asegurar el derecho a la privacidad, por lo que cada persona contará con su dormitorio individual. Dicho dormitorio podrá ser compartido solo en caso de ingresar con algún familiar o pareja (ejemplo: cónyuge, hijo/a mayores de 18 años). En casos excepcionales la vivienda puede ser para una o para 3 personas, siempre y cuando cuente con la debida autorización de la contraparte técnica ministerial.

Vías de Ingreso	<p>Para ingresar al Programa Vivienda Primero se debe postular a través de un formulario online en que se despliega la ficha de postulación. En el Protocolo 9.6 punto se describe el proceso de postulación al programa.</p> <p>Se considera como vías de ingreso las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derivaciones de personas que hayan egresado del proceso de acompañamiento o se encuentren próximos a terminar su participación en el Programa Calle del Subsistema Seguridades y Oportunidades del MDSF. Esto responde a que ambos programas otorgan intervención psicosocial, generándose, en la mayoría de los casos, duplicidad de intervenciones en el ámbito psicosocial. - Derivaciones realizadas por los dispositivos del Programa Noche Digna (Plan Protege, Centros temporales para la superación). - Derivaciones realizadas por otras organizaciones sociales que trabajan con personas en situación de calle (PSC). - Derivaciones realizadas por el Programa Apoyo a la Atención en Salud Mental del MDSF. - Personas que soliciten el ingreso por demanda espontánea y que cumplan con los criterios señalados en la población objetivo.
Tiempo de permanencia	<p>Vivienda Primero está orientada a otorgar un espacio de seguridad y pertenencia de largo plazo, que otorgue las condiciones para que las personas desarrollen procesos dirigidos hacia la autonomía y la superación de la situación de calle. En este sentido, se espera que las personas permanezcan un período de, al menos, 36 meses. En caso de requerir extensión en el plazo de permanencia en el programa, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia determinará la modalidad para ello, de conformidad a la normativa legal.</p>

6. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

El Programa cuenta con tres componentes que buscan que las personas en situación de calle resuelvan la falta de viviendas y mejoren su estado de salud física y mental.

Componente 1. Gestión de Vivienda

Este componente consiste, principalmente, en asesorar a los/las participantes para que la vivienda se mantenga en condiciones adecuadas de habitabilidad y seguridad. El equipo ejecutor deberá entregar permanentes recomendaciones de uso de la vivienda y sus instalaciones, para evitar los deterioros prematuros o daños en el inmueble que puedan ser prevenibles. Asimismo, el equipo ejecutor deberá prestar apoyo en terreno y material cuando se requiera realizar reparaciones o incurrir en gastos necesarios para dar continuidad al funcionamiento de las instalaciones.

Componente 2: Promoción de la Salud

Para facilitar el acceso a los servicios especializados que requieran los/las participantes, se propiciará, que éstos se inscriban en las instituciones de su red local, principalmente la de Salud Pública y Municipal. En primera instancia, se privilegiará que el acceso a los servicios especializados sea mediante esta red, con el objetivo que las personas queden insertas en ella y que estas atenciones o apoyos mantengan una continuidad en el tiempo. Este componente brinda el soporte para el entrenamiento de las habilidades que permitirán desarrollo de la manera más autónoma posible de las actividades de la vida diaria. Implica además brindar soporte emocional, ser referente para la PSC, manejo de crisis y el despliegue de acciones que permitan el uso del tiempo libre, entre otras. El objetivo es brindar atención psicosocial directa y domiciliaria para la promoción de la autonomía.

Componente 3: Herramientas para la integración social.

Este componente pretende establecer diálogos y puentes solidarios con vecinos directos e indirectos, con un doble propósito; por un lado, conocer y relacionarse con los distintos actores de la comunidad en la cual se inserta a modo de reconocerse como parte de ella, y, por otro lado, convertirse en puente de encuentro entre personas y oportunidades presentes en la comunidad (Rostros Nuevos, 2015).

Todos estos son necesarios para que las PSC terminen con la situación de calle mediante la instalación en una vivienda con un plan de apoyo integral.

El centro de esta estrategia es asegurar la vivienda como primer paso sin condiciones de tratamientos específicos y con un compromiso del cuidado de sí mismos, del inmueble y de la relación con sus pares en las viviendas. Los 3 componentes se despliegan de forma paralela y complementaria en todos los momentos del Programa.

7. ESTÁNDARES TANGIBLES VIVIENDA PRIMERO

7.1 Características de los inmuebles:

Las condiciones mínimas a considerar al momento de buscar inmuebles para la ejecución del programa son:

- Casa o departamento, arrendada, cedida por un tercero o propia de la institución ejecutora.
- Debe contar con Recepción Final Municipal (Aprobada).
- Debe contar con inscripción en el Registro de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces, respectivo.
- Debe contar con Certificado de avalúo fiscal.
- Debe contar con Certificado de dominio vigente.
- Propiedad no debe estar afecta a embargo o prohibiciones para arrendar.
- La ubicación del inmueble no debe estar afecta a riegos o restricciones (no estar sujeta a expropiación ni localizarse en un lugar inseguro).
- En el caso de ser un inmueble arrendado a un tercero, éste o no puede tener vínculo de parentesco con algún usuario o integrante del equipo de trabajo.
- En un mismo edificio, no es posible tener más de tres departamentos del programa.

7.2 Dependencias mínimas de la vivienda y estándares de calidad.

La vivienda dispone de todos los espacios habituales de una casa (hogar). A continuación, se detallan las características generales y los espacios mínimos que el ejecutor debe asegurar que estén presentes en las viviendas durante todo el desarrollo del programa

Dependencia	Norma mínima de calidad
Sala de estar (living)	Sala que permita la interacción entre los/las participantes, la recepción de visitas y el descanso. Se encuentra equipada con mobiliario adecuado (Puede ser living-comedor)
Comedor	Sala implementada con el mobiliario necesario para que los/las residentes puedan desayunar, almorzar, tomar onces y cenar. (Puede ser living-comedor).
Dormitorios	Contar con el número tal de dormitorios que permita un máximo de 1 persona por dormitorio, con espacio para veladores y armario que garantice la circulación expedita. Dicho dormitorio podrá ser compartido solo en caso de ingresar con

Dependencia	Norma mínima de calidad
	<p>algún familiar o pareja (ejemplo: cónyuge, hijo/a mayor de 18 años).</p> <p>Deben tener suficiente espacio para el guardado seguro de ropas y objetos personales. Se estima un mínimo de 6 m² en dormitorios individuales. De no existir espacios compartidos para el estudio o el trabajo, los dormitorios debieran contar con un espacio para ello (escritorio, silla/s, sofá). Todos los dormitorios deben tener ventilación y luz natural.</p>
Cocina	Una cocina equipada para preparación de alimentos de los/las participantes. Debe contar con instalaciones en buen estado y que cumplan la normativa vigente de la SEC.
Baños	Uno o más baños, completos y adecuados a las necesidades de los/las residentes.
Patio/Terraza (opcional)	Espacio que permita la instalación de tendedero de ropa. Además, puede ser un espacio que permita el descanso de las personas al aire libre.

Los espacios se encuentran debidamente acondicionados, con colores claros, calefacción, iluminación y ventilación adecuados, con las mantenciones y certificaciones que correspondan.

7.3 Mobiliario mínimo por dependencia de la vivienda:

Dependencia	Mobiliario Mínimo
Sala de estar (living)	<ul style="list-style-type: none"> • Uno o dos (2) sillones, y futón o sofá cama de dos o más cuerpos. • Una mesa de centro. • Un rack. • Un televisor. Es necesario que el televisor funcione para ver al menos los canales nacionales. En caso de no poder acceder a televisión abierta, es necesario contratar un servicio de internet o cable para que se logre tener señal de televisión en la vivienda.
Comedor	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de comedor • Al menos 4 sillas
Dormitorios	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cama de plaza y media • 1 colchón de plaza y media densidad 21 • Al menos 1 velador • Al menos 1 clóset • 2 almohadas • 2 juegos de sábanas (algodón) • 1 funda de almohada • 3 frazadas • 1 cobertor (de plaza y media) <p>Todo en buen estado</p>
Cocina	<ul style="list-style-type: none"> • Una cocina a gas o eléctrica de al menos dos platos • Mueble de cocina • Lavaplatos
Baños	<ul style="list-style-type: none"> • 1 WC • 1 lavamanos • 1 ducha

Dependencia	Mobiliario Mínimo
Patio/ Terraza (opcional)	<ul style="list-style-type: none"> • Lavadora y Secadora de ropa⁶ (en las zona central y sur del país) • Tendedero de ropa • Mesa y 2 sillas de terraza (opcional según espacio)

7.4 Condiciones Generales de las viviendas:

Se espera que las viviendas cuenten con la siguiente infraestructura mínima para el funcionamiento:

Condiciones	Descripción
Estado de conservación y mantenimiento	Los inmuebles deben presentar buenas condiciones estructurales, lo que implica: muros sin inclinación ni grietas, cañerías de agua sin filtraciones ni llaves con goteras, instalaciones eléctricas embutidas y con cajas de enchufes intactas, cielos sin grietas ni roturas ni baches, puertas cierran correctamente, descargas de los excusados con taza WC funcionando, los que además cuentan con tapas y son repuestas por el ejecutor cuando se dañan.
Calefacción	Las viviendas utilizan algún sistema de calefacción adecuado, que no pone en riesgo la salud de los/las participantes, debiendo contar con las certificaciones y mantenciones que correspondan. Las viviendas en las zona central y sur del país deberán contar un sistema de calefacción con capacidad para mantener una temperatura interior mínima de 16° C.
Ventilación	Las viviendas tienen ventilación natural, con ventanas de fácil apertura y cierre. Baños, ducha y cocina con sistema de extracción forzada (campana y/o extractor de aire). El calefón deberá estar ubicado fuera del baño.
Iluminación	Los inmuebles disponen de iluminación con luz natural de día, a través de ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces.
Agua Potable	Las viviendas cumplen con la normativa correspondiente y deben contar con agua caliente al menos en los baños.
Alcantarillado	Las viviendas cumplen con la normativa correspondiente.
Gas	Las viviendas deben cumplir con la normativa correspondiente.
Electricidad	Las viviendas cuentan con un sistema de energía eléctrica seguro y operativo, para la realización de sus actividades, de acuerdo con los requerimientos de la normativa correspondiente. Los artefactos eléctricos y de iluminación se encuentran en buen estado y son seguros.
Seguridad	Todos los departamentos desde el tercer piso hacia arriba deben contar con mallas de seguridad en terrazas y dormitorios. Todos los baños deben contar con gomas antideslizantes de seguridad y pasamanos para evitar caídas de los/las residentes con mayores necesidades de apoyo. Cada Vivienda debe contar con un extintor, o contar con acceso a un

⁶ Es necesario que cada vivienda tenga acceso a una lavadora, ya sea en la misma vivienda o que el edificio tenga acceso a lavandería. La secadora de ropa es necesaria según el clima de las regiones donde se ubica el programa.

Condiciones	Descripción
	extintor en caso de ser un edificio.
Comunicación	En cada una de las viviendas se debe contar con telefonía móvil o fija, para fortalecer la comunicación entre el/la participante y el equipo profesional. El servicio de internet en la vivienda, será obligatorio, salvo casos excepcionales justificados y previamente validada por la contraparte técnica ministerial

7.5 Emplazamiento

La instalación en el territorio debe contemplar los siguientes aspectos para su localización:

- Debe asegurar que las viviendas estén ubicadas en un territorio de fácil acceso para las PSC, entendiéndose por “fácil acceso”, aquellos sectores de la comuna que cuenten con:
 - Accesibilidad a servicios institucionales y comunitarios básicos, tales como, Centros de Atención Primaria de Salud, bancos, supermercados, farmacias, Centros Comunitarios, entre otros.
 - Acceso a transporte público para la realización de actividades de la vida diaria.

7.6 Gastos Básicos de la Vivienda

Si bien el compromiso de cada participante es aportar con el 30% de sus ingresos a los gastos de la vivienda, los ejecutores deben financiar los siguientes gastos del programa mientras los participantes no comiencen a hacerlo:

- Gastos Comunes de las viviendas y/o departamentos
- Servicios Básicos (agua, luz, gas, etc.)
- Alimentación
- Útiles de Aseo tanto para la vivienda como para los/as participantes
- Internet y/o tv cable

8. ESTÁNDARES INTANGIBLES VIVIENDA PRIMERO

8.1 Equipo de Vivienda Primero

El programa Vivienda Primero, constará de un equipo de profesionales para cubrir la necesidad de hasta 25 personas en situación de calle, con excepciones debidamente justificadas por la contraparte técnica ministerial.

Este equipo realizará actividades tendientes a reforzar conductas de autocuidado, la organización de las rutinas diarias y el acompañamiento frente a necesidades especiales, realización de acciones frente a situaciones de emergencia u otras actividades que se requieran.

Dado el tipo de intervención de trato directo que realiza el equipo profesional del programa Vivienda Primero con las PSC, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales.
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Personas condenadas por delitos de violencia intrafamiliar
- Participantes activos del Programa Noche Digna o Vivienda Primero.

Los profesionales que integran el equipo de trabajo, previo a su contratación, deberán pasar por un proceso de evaluación psicolaboral, realizada por la entidad ejecutora, que asegure su idoneidad para el cargo.

8.2 Composición del equipo de Vivienda Primero

La entidad ejecutora, deberá constituir un equipo profesional compuesto, por al menos:

- Psicólogo/a clínico o comunitario.
- Terapeuta ocupacional.
- Profesional del área social.

Adicionalmente, se podrá contar de manera temporal o permanente con los siguientes profesionales:

- Profesional de apoyo en la gestión de la vivienda que colabore en la búsqueda y arriendo de todos los inmuebles necesarios para el programa, su habilitación (compra e instalación de mobiliario) y mantención de las viviendas en el período de habilitación.
- Profesionales especialistas que atiendan directamente a los participantes (horas de psiquiatra, de kinesiólogo/a, psicólogo/a clínico/a, entre otros).

Todos/as los/as profesionales del programa en la etapa de habilitación, deben colaborar en la búsqueda de viviendas, habilitación y gestión de éstas.

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
Coordinador/a	Liderar y coordinar todas las actividades establecidas en las Orientaciones Técnicas del programa Vivienda Primero, tanto en el ámbito de la gestión de inmuebles, equipo de trabajo y participantes del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional del área social, deseable formación de post-gradado en políticas sociales, o afín. • Experiencia demostrable de, al menos, 5 años en población vulnerable; gestión de proyectos y administración de convenios; coordinación de equipos de trabajo. • Deseable experiencia o redes en la administración de recintos tales como viviendas, centros comunitarios, albergues, hogares y capacidad para realizar gestión de intermediación inmobiliaria. • Competencias para el liderazgo de equipos y buenas relaciones interpersonales.
	Llevar un registro actualizado de manera semanal de todos los/las residentes en el Sistema de Registro Noche Digna (SND) y realizar mediciones anuales a los participantes, tanto de proceso como de resultado.	
	Representar a la institución ejecutora frente a la contraparte técnica ministerial y frente a las redes de trabajo.	
	Liderar y participar en la formación del equipo e instar a la incorporación de aprendizajes e innovaciones en la ejecución del programa.	
	Realizar intervención directa a los participantes en relación con su especialidad profesional.	
	Realizar turnos semanales, que impliquen estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir a la vivienda en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.	
Profesional de Apoyo Domiciliario	Gestionar el proceso de postulación, ingreso y acogida de las PSC, de	<ul style="list-style-type: none"> • Terapeuta

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
	<p>acuerdo con los protocolos establecidos.</p> <p>Realizar intervención directa a los/as participantes en relación con su especialidad profesional</p> <p>Apoyar y estimular la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria mediante el acompañamiento o aprendizaje por imitación.</p> <p>Acompañar a los/las residentes para que logren satisfacer sus necesidades biológicas, ambientales, psicológicas y sociales, incentivando la realización de tareas cotidianas.</p> <p>Llevar un registro actualizado de todos los/las residentes y sus procesos en el SND y carpetas individuales.</p> <p>Realizar turnos semanales, que impliquen estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir a la vivienda en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.</p>	<p>Ocupacional, con experiencia demostrable de, al menos, 3 años en el trabajo directo con grupos vulnerables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deseables estudios de post grado en temáticas de intervención psicosocial, o temáticas afines. • Conocimiento en entrenamiento de habilidades para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria (ABVD, AIVD). • Deseable conocimiento en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
<p>Profesional de Apoyo Comunitario y de Vivienda</p>	<p>Articular recursos y servicios de intervención comunitaria y de atención especializada, que permitan fortalecer la atención social directa a PSC.</p> <p>Realizar acciones tendientes a fomentar la integración en el barrio y comunidad más cercana.</p> <p>Realizar intervención en crisis, contención emocional y coordinar procesos de intervención en salud mental, en los casos que sean necesarios.</p> <p>Gestionar junto a/la Profesional de Apoyo Domiciliario, la re-vinculación comunitaria, familiar o con figuras significativas.</p> <p>Realizar junto al equipo, las evaluaciones de línea de base, procesos y resultados.</p> <p>Diseño de estrategias de psicoeducación.</p> <p>Llevar un registro actualizado de todos los/las residentes y sus procesos en el SND y carpetas individuales.</p> <p>Realizar intervención directa a los/as participantes en relación con su</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Psicólogo/a, con experiencia demostrable, de, al menos, 3 años en el trabajo directo con grupos vulnerables. • Deseable especialización de curso, diplomado o magister en temáticas de exclusión social, pobreza y/o salud mental. • Conocimiento y experiencia en la gestión de redes institucionales; intervención en crisis; manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
	especialidad profesional.	
	Realizar turnos semanales, que impliquen estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir a la vivienda en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.	
Profesional de apoyo en la gestión de la vivienda (podrá integrar el equipo del ejecutor de manera temporal o permanente).	<p>Colaboración en la búsqueda y arriendo de todos los inmuebles necesarios para el programa, en lugares seguros y accesibles.</p> <p>Habilitación de todas las viviendas (compra e instalación de mobiliario).</p> <p>Mantenimiento de las viviendas en el período de habilitación.</p>	Profesional con conocimientos en intermediación inmobiliaria, corretaje de propiedades y gestión de compras.

Para la selección del equipo de trabajo, se deberá asegurar lo siguiente:

- Los equipos deben estar compuestos por profesionales de distintos géneros, lo que permite ampliar las posibilidades de vinculación de los/las participantes, con el/la profesional del género con el/la cual sientan más confianza y afinidad.
- Durante la etapa de habilitación, se deben presentar a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los currículums vitae, los certificados de antecedentes, los certificados de formación de cada uno/a de los/as integrantes de los equipos de trabajo, e informe psico laboral para cada cargo, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente manual.
- Considerando la estrategia de funcionamiento de las viviendas, los horarios de trabajo deberán ser acordados entre la institución ejecutora y los/as residentes, de acuerdo a las dinámicas, las necesidades, el perfil de los/as participantes de las casas y su nivel de autonomía en las actividades de la vida diaria. Sin embargo, y según el nivel de apoyo que requiera cada residente de las viviendas, se deberá cumplir con los acompañamientos diarios en el proceso de adaptación (momento 1)⁷, o al menos 2 veces a la semana en el caso del momento 2. Los horarios deben considerar jornadas de trabajo diurno, vespertino, fines de semana y festivos.
- Al menos un integrante del equipo semanalmente debe estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir a la vivienda en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.

El ejecutor podrá definir la necesidad de aumentar y/o modificar las jornadas laborales u horas contratadas, no pudiendo contravenir las normas legales que regulan la materia, o incorporar cargos, previa solicitud formal que será evaluada por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Es recomendable considerar la contratación de algunas horas semanales de psicología clínica adicionales y/o psiquiatra para el acompañamiento especializado de los/as participantes.

⁷ "Manual del Ruco a la Casa", programa disponible en <http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2021/06/LA-VIVIENDA-ES-LO-PRIMERO.pdf> documento "La vivienda es lo Primero".

Número mínimo de personas para conformar un equipo de Vivienda Primero

Para el funcionamiento de Vivienda Primero, de hasta 25 personas en situación de calle, se requiere contar con, al menos, el siguiente número de profesionales:

Cargo	Horas Semanales ⁸
Coordinador/a	Total 45 horas semanales
Profesional de Apoyo Domiciliario	Total 45 horas semanales
Profesional de Apoyo Comunitario y de Vivienda	Total 45 horas semanales
Profesional de Apoyo en gestión de la vivienda (de manera temporal o permanente)	Adicionalmente se podrá contratar a un profesional por 45 horas semanales o la mitad de ellas para la búsqueda y habilitación de las viviendas.

8.3 Registro de información en plataforma Sistema de Registro Noche Digna

Cada equipo de Vivienda Primero debe cargar la información de su operación con los/las participantes del programa en el Sistema de Registro Noche Digna, en adelante "SND", u otro informado por el Ministerio, el cual permite recoger, consignar y gestionar adecuadamente dicha información, generando una carpeta virtual de cada participante en modo calendario, además de reportes asociados. El llenado del SND es fundamental para monitorear ingresos, egresos y procesos de los/las participantes, por lo que se realizarán capacitaciones en su uso, y revisión del correcto llenado de datos.

El link de ingreso al SND es <http://snd.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>, al que se accede con nombre de usuario y clave solicitados a la Subsecretaría de Servicios Sociales, en lo sucesivo "SSS". Para tales efectos, el ejecutor deberá enviar un correo electrónico a la contraparte técnica ministerial, a fin de solicitar la activación de los nombres de usuarios y claves para acceder al Registro, individualizando a las personas (con indicación de su nombre, RUN, cargo y correo electrónico) que por la naturaleza de sus funciones deberán acceder al SND, esto es, el/la Coordinador/a, el/la Profesional de Apoyo Domiciliario y el Profesional de apoyo en la gestión de la vivienda.

La institución ejecutora y las personas que conforman el equipo de Vivienda Primero, deberán guardar secreto y estricta confidencialidad de la información a la que tengan acceso en el desempeño de sus funciones, debiendo dar estricto cumplimiento a la ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada. Por lo mismo, la SSS sólo otorgará las correspondientes claves de acceso, a aquellas personas que adjunten a su solicitud las declaraciones juradas respectivas, de conformidad al formato establecido en el Anexo N°1 del presente Manual.

Las claves de acceso al SND son personales, por lo mismo, las personas a quienes se les asigne clave de acceso, no podrán cederlas bajo ninguna circunstancia, así como tampoco su nombre de usuario, quedando estrictamente prohibido la generación de claves distintas a las autorizadas por el MDSF, o que éstas sean entregadas, o sea permitido su uso, a personas distintas de las autorizadas por la SSS.

Asimismo, se deberá informar, por oficio a la SSS, sobre cualquier modificación que se efectúe respecto de las personas autorizados para ingresar al SND, con la finalidad de cancelar las claves de acceso de que dispusieron los reemplazados y generar las nuevas

⁸ Debido a la naturaleza de las responsabilidades de los profesionales del ejecutor de Programa Vivienda Primero, se debe considerar que exista flexibilidad en la distribución de las horas, de manera que les permita estar presente en las viviendas frente a situaciones de emergencia u otras acciones urgentes, distribuyendo sus horas de forma de cumplir con las 45 horas semanales señaladas.

que correspondan, debiendo en tal caso también adjuntarse la correspondiente declaración jurada contenida en el Anexo N°2 del presente Manual.

Las personas que tengan acceso al SND, no podrán divulgar en ninguna circunstancia la información de que tomen conocimiento, la cual deberá ser utilizada exclusivamente para los fines descritos en el presente Manual. En el contrato que se suscriba entre la institución ejecutora y los/as profesionales y/o técnicos se deberá estipular expresamente el deber de confidencialidad y resguardo de la información personal a la que se acceda en el marco de la ejecución del Programa Vivienda Primero.

La actualización permanente de los datos solicitados por la plataforma, sobre nuevos ingresos y egresos de participantes, entrega de prestaciones diarias, procesos individuales de intervención, actividades realizadas, entre otros, es una tarea prioritaria para los equipos ejecutores, ya que de esto depende que se mantengan al día las bases de datos que permiten conocer las trayectorias de intervención de los/las participantes, así como los indicadores de desempeño del programa.

8.4 Cuidado del Equipo

Entenderemos el concepto de “autocuidado” como las prácticas cotidianas y las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo, para cuidar de su salud; estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece⁹.

Con relación a lo anterior, en cuanto a la labor que realizan los equipos psicosociales, el autocuidado podría entenderse como la responsabilidad personal de cada profesional y operador/a social de resguardar su integridad psíquica y emocional de los riesgos implícitos de su labor, la que debería asumir como tal. Sin embargo, quedarse sólo en este nivel individual podría conducir a una sobrecarga adicional, la que se sumaría a todas las fuentes de desgaste que implican sus labores cotidianas. En este contexto, es necesario considerar que también existe una responsabilidad de los niveles directivos e institucionales, en términos de generar condiciones “cuidadosas y protectoras para el trabajo de sus equipos”¹⁰. Por esto, este estándar se denomina “Cuidado del Equipo”, debido a que los responsables de velar por el equilibrio y la salud del equipo son tanto ellos mismos, como las instituciones para las cuales laboran.

El establecimiento de un Plan de Cuidado para los equipos, no solo busca abordar la temática, sino hacerla propia en términos de poder detectar las dificultades específicas a enfrentar y, además, poder valorar las fortalezas que el equipo demuestra en sus labores de intervención. Para resguardar este punto, el ejecutor deberá entregar la planificación de la estrategia de Cuidado del Equipo a la contraparte técnica del MDSF, para su aprobación, dentro del segundo mes de iniciada la ejecución del Programa.

8.5 Acciones asociadas al Egreso

El egreso es la etapa que corresponde al término de participación de la persona en el Programa. Son muy relevantes las acciones que se realicen asociadas a este momento de la intervención, junto con el acompañamiento y el apoyo que se les preste a los/las participantes, debido a la alta posibilidad de retrocesos en su proceso. A su vez, es de suma relevancia para el programa el oportuno registro de los egresos, junto con su motivo, en la plataforma SND y también en los Informes Técnicos Trimestrales que se presentan en la plataforma de Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC).

A continuación, se detallan los motivos de los egresos y algunas de las acciones asociadas que deberán realizar los equipos:

⁹ Tobón, O. “El autocuidado: una habilidad para vivir”. Universidad de Caldas. Colombia, 2003.

¹⁰ Arón, A. y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. En: *Sistemas Familiares*, 20(1-2), 5-15.

a) Interrupción de la situación de calle:

La persona mejora su situación vital lo que le permite contar con una vivienda temporal o solución habitacional. Esto se refleja en su plan de trabajo, como proceso evaluativo formal para egresar del programa.

Este supuesto se da en el caso en que la persona logre arrendar o comprar una vivienda o se re-vincule con alguna persona significativa, mudándose a vivir sola o a la casa de una tercera persona, manteniéndose por, al menos, cuatro meses en dicho espacio, tiempo en el que el equipo debe continuar con el acompañamiento. Este es considerado el egreso exitoso del Programa.

b) Por derivación a otra Institución o Programa: En este caso la persona debe ser efectivamente ingresada a otra institución o programa. Para estos efectos, como primera medida, es necesario corroborar que exista disponibilidad de atención en otra Institución. Una vez que el cupo exista, se deberá realizar una derivación asistida, es decir, acompañando a la persona hasta que ingrese a la institución donde se derivó y se debe continuar con el acompañamiento por un máximo de 3 meses. En caso de ser más de un mes, deberá ser evaluado previamente por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

c) Por voluntad de la persona: En este caso, la persona debe firmar una "Carta de egreso voluntario", indicando el motivo por el cual dejará el Programa Vivienda Primero. Dependiendo de las circunstancias, el equipo puede continuar con el acompañamiento del/la participante, por un máximo de 3 meses. En caso de ser más de un mes, deberá ser evaluado previamente por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

d) Por decisión fundada del equipo: En caso que existan motivos suficientes para solicitar la salida de un/a participante y luego de haber agotado todos los recursos necesarios antes de tomar esta decisión, el equipo ejecutor podrá considerar inviable la permanencia de un/a participante en el programa, en caso que la persona provoque alteraciones importantes a la convivencia del lugar, perjudicando su funcionamiento y los procesos de intervención del resto de los/las participantes, poniendo en riesgo la salud o la integridad de sí mismo/a o de las demás personas y/o por haber incurrido en hechos graves contra la propiedad y/o contra la integridad física o psíquica de otros/as participantes o miembros del equipo o por presentar deterioro cognitivo y/o funcional de acuerdo a evaluación médica.

No cumplir con alguno de los requisitos establecidos para mantenerse en Vivienda Primero. (Se refiere al no cumplimiento de la carta de compromiso que firman al inicio del programa en donde declaran que los/as participantes no pueden cometer violencia contra ellos/as mismos/as, la propiedad, el equipo y los/as compañeros/as; tener una adecuada convivencia con la comunidad; destinar el 30% de sus ingresos a los gastos de la vivienda).

En los casos mencionados en esta letra, el ejecutor deberá elaborar un Informe detallando la situación y los motivos justificados de la decisión para ser presentado a la contraparte técnica ministerial, quien es la encargada de autorizar o no la decisión del equipo.

Es importante destacar que las recaídas por consumo de alcohol y/o drogas no deben ser consideradas causales de término de la participación por sí solas, ya que se reconoce que un porcentaje de las personas en situación de calle desarrolla conductas riesgosas vinculadas al consumo de diversas sustancias, tal como indica el enfoque de Reducción de Daños incorporado en la metodología del Programa Vivienda Primero.

En el caso de este tipo de egreso, el equipo puede continuar con el acompañamiento del/la participante, según las circunstancias, lo que deberá ser evaluado por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

e) En caso de deserción o abandono, después de transcurrido un plazo de 3 meses o según evaluación técnica del equipo.

En el caso de este tipo de egreso, el equipo puede continuar con el acompañamiento del/la participante, según las circunstancias, lo que deberá ser evaluado por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

f) Por fallecimiento del participante: En este caso, se debe dar cuenta del deceso a la contraparte técnica ministerial, quien deberá seguir los pasos indicados en el Protocolo de Fallecimiento, adjunto en el presente Manual.

Frente a la desaparición e inubicabilidad de un/a participante, el ejecutor se encuentra obligado a realizar acciones de búsqueda en terreno. Se deberá informar de la pérdida del contacto a la contraparte técnica ministerial, quienes en conjunto determinarán otras acciones a realizar, lo que puede incluir la denuncia por presunta desgracia.

9. PROTOCOLOS

Se presentan a continuación los Protocolos a los cuales deberán ceñirse los ejecutores en el marco de la ejecución de Vivienda Primero.

9.1 Protocolo de Derivación a un Centro de Salud de Urgencia.
Ejecutor: Profesionales de apoyo
Responsable: Coordinador/a de Vivienda Primero
Material necesario: <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono habilitado • Documentos o datos del participante que requiere ser derivado, (R.U.N., antecedentes médicos, entre otros).
Objetivo: Realizar una oportuna derivación de participante a Centro de Salud ante situación médica compleja.
Consideraciones: En caso de que el/la participante presente una afección física o psiquiátrica de gravedad, se derivará al Centro de Salud de urgencia más cercano, de modo que le brinden la asistencia y cuidados necesarios.
Procedimiento N° 1: Coordinar Traslado a Centro de Salud: Una vez que el/la profesional de apoyo, según corresponda, decide que es necesario trasladar a la persona al Centro de Salud más cercano, deberá llamar a la ambulancia o SAMU, para hacer efectivo el traslado.
Procedimiento N° 2: Derivar Asistidamente Acompañar al/la participante al centro asistencial, dependiendo de la disponibilidad de profesionales.
Procedimiento N° 3: Informar a familiares y otros Profesional informará al Coordinador/a sobre situación del/la residente y tomará contacto con algún familiar o figura significativa entregando información sobre el estado de salud de la persona.
Procedimiento N° 4: Solitud de Antecedentes Solicitar los antecedentes al Servicio de Salud o al/la profesional tratante sobre evolución del estado de salud del/la participante.
Procedimiento N° 5: Registrar información en Bitácora de SND Registrar información sobre la persona trasladada, motivos del traslado, horario y en casos

de contar con información, el diagnóstico y tratamiento prescrito.

9.2 Protocolo ante Descompensación Psiquiátrica
Ejecutor: Profesionales de Apoyo
Responsable: Coordinador/a de Vivienda Primero
Material necesario: Teléfono
Objetivo: Realizar una oportuna intervención en crisis dentro de la vivienda.
Consideraciones: Se utiliza en situación de emergencia, cuando los participantes del programa, presentan un cuadro de alteración psiquiátrica que requiera la intervención inmediata y eficaz por parte del equipo de trabajo. Realizar contención emocional de forma transversal. Mantener supervisión constante. No dejar sola a la persona.
Procedimiento N° 1: Análisis breve del contexto de la Emergencia Profesional toma conocimiento de la crisis, prestando atención en aquellos elementos que pueden atentar contra la integridad de la "Persona afectada" y del resto del programa. Reportar al programa de salud mental con el que se está coordinado o Centro de Salud. Esta actividad no deberá durar más de 5 minutos.
Procedimiento N° 2: Aislar a la persona Profesional separa a la persona afectada del resto de los/as participantes, trasladándola a un espacio que otorgue condiciones de seguridad, favoreciendo la contención. El objetivo principal es contener y controlar a la persona afectada por la crisis.
Procedimiento N° 3: Realizar Primeros Auxilios, si corresponde En caso de ser requerido, Profesional que cuente con certificación en curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) brinda los primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento N° 4: Contención Emocional y Evaluación de Estado Mental Profesional realizará evaluación de la crisis y de la contención emocional requerida. Si existiera riesgo a la integridad de la persona afectada y la contención emocional fuera insuficiente, se deberá coordinar el traslado a un centro de urgencia psiquiátrica.
Procedimiento N° 5: Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde. De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al Centro de Urgencia Psiquiátrico que corresponda.
Procedimiento N° 6: Registro de las acciones en Bitácora de SND. Profesional de apoyo deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

9.3 Protocolo ante Intoxicación por Consumo de Drogas y/o Alcohol
Ejecutor: Profesionales de apoyo
Responsable: Coordinador/a de Vivienda Primero
Material necesario: <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Antecedentes del participante (Nombre, R.U.N., edad, etc.)
Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Actuar oportunamente ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas. • Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación.
Consideraciones: Se utilizará en situación de emergencia cuando las personas se encuentran en contextos que colocan en riesgo su propia integridad, debido a intoxicaciones. Entregar primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento N° 1: Análisis breve del contexto de la Emergencia El/la profesional indaga sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados. Se evalúa la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que nos informen de la situación actual de la "persona afectada" (respiración, pulso, latidos). Esta actividad no deberá durar más de 1 minuto.
Procedimiento N° 2: Identificar Causa de la Intoxicación Se deberá identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis. En caso de ser necesario, llamar y solicitar orientación al centro de intoxicación. Se debe entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) y procurar seguir las instrucciones entregadas por el/la especialista. ORIENTACIÓN CITUC: (Centro de Información Toxicológica UC / TELEFONO 22676 7000).
Procedimiento N° 3: Realizar Primeros Auxilios, si corresponde En caso de ser requerido/a, si existe un/a profesional que cuente con certificación en curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), realizará los primeros auxilios.
Procedimiento N° 4: Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde De mantenerse en riesgo la integridad de la persona afectada, se deberá trasladar al Centro de Urgencia Psiquiátrico que corresponda.
Procedimiento N° 5: Registro de las acciones en Bitácora de SND Profesional de apoyo deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

9.4: Protocolo Ingreso y Acompañamiento a Personas en Situación de Calle, considerando las Variables Identidad de Género, Expresión de Género y Orientación Sexual.
Ejecutor del Protocolo: Profesionales del Equipo.
Responsable: Coordinador/a de Vivienda Primero
Material y/o preparación necesaria: Equipo ejecutor capacitado sobre la aplicación del presente protocolo.
Objetivo: Promover el acceso universal, el trato digno y la seguridad integral de todas las personas en situación de calle participantes del Programa Vivienda Primero, respetando su identidad de género, expresión de género y orientación sexual, asegurando la protección a la vida y la entrega de alternativas que les permitan interrumpir/superar la situación de calle en la que se encuentran, respetando sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, que busquen eliminar toda clase de discriminación ¹¹ .
Consideraciones: Este protocolo ha sido desarrollado a partir de la propuesta de una agrupación de la sociedad civil integrada por personas Trans y Travestis, entre quienes se encuentran personas en situación de calle que han participado de los dispositivos de Noche Digna. Esta iniciativa dio comienzo a un trabajo conjunto con la Oficina Nacional de Calle de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, del cual se obtuvo como producto la elaboración de un documento orientado a disminuir las brechas sociales, situaciones de discriminación y violencia por identidad/expresión de género y/u orientación sexual. Este protocolo fue adaptado para ser socializado con los equipos ejecutores de los Programas para PSC, con el objetivo de eliminar las barreras discriminatorias que puedan impedir el acceso y la permanencia de las personas al programa debido a su identidad de género, expresión de género y/o su orientación sexual, evitando que esto dependa de la voluntad y/o ideología del ejecutor, velando por el acceso asegurado por normativa, realizado mediante un trato adecuado que garantice la seguridad, integridad física y psicológica de esta población. Para facilitar el cumplimiento de este protocolo, se incorporará un módulo en la capacitación a los equipos ejecutores del Programa Vivienda Primero, que contenga conocimientos generales sobre perspectiva de género aplicada a las personas que se encuentran en situación de calle.
Acción N° 1: Trato adecuado El equipo ejecutor del Programa Vivienda Primero debe tratar a las personas, según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cual se identifican. Por lo anterior, el equipo no debe suponer la orientación sexual, ni identidad de género de los/las participantes, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones. Asimismo, debe llamar a las personas por su nombre social y no a través de apodosos que tiendan a prejuicios o descalificativos. El equipo debe eliminar cualquier forma de discriminación relacionada a la expresión de género de las personas, lo cual puede manifestarse mediante comentarios y/o toma de decisiones basadas en la vestimenta,

11 En Chile existe una serie de normas que protegen contra la discriminación, ya sea de rango legal o tratados internacionales ratificados por Chile, entre las cuales, podemos señalar la ley N°20.609 que establece medidas contra la discriminación (más conocida como Ley Zamudio) y la ley N°21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. Asimismo, distintos organismos de la Administración del Estado han dictado instrucciones acerca de la no discriminación y trato digno a las personas en razón de su identidad de género, como por ejemplo, la circular N°34 de 2011, reiterada por la circular N°21, de 2012, del Ministerio de Salud, en la cual instruye sobre la atención de personas trans en la red asistencial; la circular N° 0768, de 2017, de la Superintendencia de Educación, sobre los derechos de niñas, niños y estudiantes trans en el ámbito de la educación; las Orientaciones para la inclusión de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex en el sistema educativo chileno de abril de 2017, del Ministerio de Educación.

maquillaje, forma de expresarse o género con el cual se autodenominan las personas. Deberán también erradicar los discursos segregadores¹² y la discriminación de género, que puedan generar daño hacia la integridad física y/o psíquica de las personas. La participación en ritos religiosos propuestos por los ejecutores deberá ser opcional, no obligatoria.

Acción N° 2: Ingreso al programa Vivienda primero

El equipo ejecutor, en ningún caso puede condicionar el ingreso al programa o alguna actividad relacionada con el mismo, en relación a la identidad de género, expresión de género y/o la orientación sexual de las personas, o solicitar que éstas cambien algo de su vestimenta o aspecto físico.

Acción N° 3: Respeto del registro de información del/la participante

A fin de procurar el respeto en el trato hacia una persona de acuerdo a su identidad de género, si es usuario/a del Programa se procurará completar los instrumentos indicando su nombre con el cual ella/él se identifica socialmente y entre paréntesis al costado se identificará su nombre consignado en el Registro Civil, a fin de poder cargar información en SND, acorde a dicho RUN, sin embargo durante todo el proceso de acompañamiento, se le tratará de acuerdo al nombre social que indique.

Acción N° 4: Información

A fin de asegurar el buen trato y el acceso a servicios para todos/as los participantes, se requiere la implementación de estrategias informativas y de difusión que indiquen claramente los derechos y condiciones para el ingreso al Programa. Para ello, el equipo ejecutor será responsable de proporcionar la información sobre trato adecuado a los/as participantes.

En caso de que los/as participantes no sean atendidos/as según su identidad de género, se podrán comunicar con la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia correspondiente, para efectos de tomar las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de su derecho a la identidad de género, sin perjuicio de las demás herramientas que dispone el ordenamiento para denunciar las eventuales discriminaciones o vulneraciones sufridas y asegurar la debida protección, en caso de corresponder.

Glosario de Términos y Conceptos:

Transgenerismo o trans:

Es un término utilizado para describir las variantes de la identidad de género, cuyo común denominador es la no conformidad entre el sexo biológico de las personas y la identidad de género que ha sido tradicionalmente asignada a éste. Una persona trans puede construir su identidad de género independientemente de las intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos (Orientación Sexual e Identidad de Género en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Oficina para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2013).

Transexualismo: las personas transexuales se sienten y conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico y que optan por una intervención médica –hormonal, quirúrgica o ambas- para adecuar su apariencia física – biológica a su realidad psíquica, espiritual y social (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

Género: La diferencia entre sexo y género radica en que el primero se concibe como un dato biológico y el segundo como una construcción social. El Comité de Naciones Unidas que monitorea el cumplimiento con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) ha establecido que el término "sexo" se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, mientras que el término "género" se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

¹² Segregar: separar y marginar a una persona o grupo de personas por motivos sociales, políticos o culturales. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014). Los discursos segregadores, no deben interferir en la labor del servicio público. Por ejemplo, referirse a una supuesta "ideología de género", decir "Dios sólo creó hombre y mujer" o "Ustedes van contra la naturaleza".

Expresión de género: Manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos (artículo 4°, ley N°21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).

Identidad de género: Convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí mismo, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción de nacimiento (artículo 1°, ley N°21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).

Orientación sexual: Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexual con estas personas (Principios del Yogyakarta, Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006).

Referirse al nombre social y género con el cual se identifica la persona: El artículo 4° de la ley N°21.120, establece como garantía asociada al goce y ejercicio del derecho a la identidad de género de toda persona, el ser reconocida e identificada conforme a su identidad respecto del nombre y sexo. Asimismo, señala que no será condición para el reconocimiento del derecho a la identidad de género haberse sometido a algún tipo de intervención o tratamiento modificador de la apariencia.

Es por lo anterior, que se busca instruir en cuanto a la posibilidad de que el nombre legal (aquel que aparece en la cédula de identidad o registros oficiales) podría ser distinto al nombre social de una persona, reconociéndole el derecho a ser llamada por su nombre social.

Travesti: En general, existe una diversidad de posicionamientos políticos en relación al término travesti. Por una parte, algunos grupos activistas trans han señalado que es usado en forma peyorativa, mientras que otros reconocen el término travesti como una categoría política con una gran fuerza significativa. En términos generales, se podría decir que las personas travestis son aquellas que expresan su identidad de género –ya sea de manera permanente o transitoria– mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico. Ello puede incluir la modificación o no de su cuerpo (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

9.5 Protocolo ante Fallecimiento de un/a Participante

Ejecutor: Profesionales del Equipo.

Responsable: Coordinador/a de Vivienda Primero

Material necesario:

- Teléfono habilitado
- Documentos o datos del/la participante fallecido/a (RUN, edad, antecedentes médicos, entre otros)

Objetivo: Dar cumplimiento a normas legales administrativas ante fallecimiento de cualquier/a participante.

Procedimiento N° 1: Llamar a Centro de Salud

Profesional de apoyo o profesional de turno, debe contactar telefónicamente al Centro de Salud más cercano y solicitar la presencia de un/a profesional de la salud en el lugar para verificar y/o constatar el deceso de la persona. Para ello, el/la profesional de apoyo deberá recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación de la persona (Nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).

Procedimiento N° 2: Llamar a Carabineros de Chile

Profesional de apoyo o profesional de turno debe contactar telefónicamente a la

comisaría más cercana al lugar del deceso, describiendo la situación y solicitando presencia policial en el lugar. Además, debe solicitar apoyo para la ubicación de familiares de la persona fallecida.

Procedimiento N° 3: Informar a contraparte ministerial del programa.

El/la profesional de turno inmediatamente debe informar telefónicamente a la contraparte técnica del Programa sobre el deceso de la persona, entregando la mayor cantidad de detalles de la situación (hora de deceso, nombre y RUN de la persona, posibles causas, etc.).

Procedimiento N° 4: Avisar a Familiares

Una vez confirmado el deceso, el/la Coordinador/a de la institución ejecutora debe contactar personal o telefónicamente a los familiares de la persona fallecida, en caso de corresponder.

Procedimiento N° 6: Realizar minuta de fallecimiento

Elaborar una minuta sobre los antecedentes de la participación en el programa de la persona fallecida, su principal historial, antecedentes de enfermedades, las condiciones del fallecimiento y las acciones llevadas a cabo por el equipo del programa. Esta minuta debe hacerse llegar a la contraparte técnica ministerial antes de pasadas 48 horas desde el deceso. Asimismo, el ejecutor deberá informar en el SND el fallecimiento del/la participante del programa.

Procedimiento N° 7: Trámites funerarios

En caso de que la persona fallecida no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora debe coordinar dichas acciones. Para ello, existe un ítem en el Plan de Cuentas que permite generar gastos ante situaciones de fallecimiento de los/as participantes.

9.6 Proceso de Postulación y Selección de Participantes

Introducción:

El presente documento tiene por finalidad informar acerca del proceso postulación al programa.

Para facilitar este proceso, se proponen acciones sucesivas que permitirán al equipo ejecutor realizar de manera sistemática y orientada este trabajo.

La primera de las acciones a desarrollar es la difusión del Programa. Esta acción contempla la planificación y ejecución de diversas estrategias lideradas por el equipo ejecutor orientadas a dar a conocer a las diversas redes e instituciones locales, en qué consiste el programa, cuál es el perfil de ingreso y las vías de derivación mediante las cuales una persona en situación de calle puede ingresar.

Para ello se sugiere al equipo ejecutor, presentar el Programa en espacios estratégicos donde confluyan diversas organizaciones que trabajan con la población objetivo, siendo la Mesa Calle un espacio clave para el cumplimiento de este propósito. De igual forma,

podrá difundirse a través del contacto directo, envío de correos electrónicos y/o contactos telefónicos con municipalidades, organizaciones de la sociedad civil, tales como grupos de voluntariado, organizaciones religiosas, entre otras presentes a nivel local, promoviendo la visibilización del Programa y, fundamentalmente, la posibilidad que tienen como organizaciones de contribuir a la derivación de postulantes.

La información mínima que se deberá comunicar es la siguiente:

¿Quiénes pueden postular?

- Hombres y mujeres en situación de calle.
- Tener 50 años o más.
- Con trayectoria de calle iguales o mayores a 5 años y que requieren niveles significativos de apoyo para superar la situación de calle.
- Que no posea dependencia funcional severa.
- Que estén pernoctando en la vía pública¹³ o en algún centro estatal o solidario como Hospedería, Residencia, Centros de Referencia, Casas Compartidas, etc.

¿Existen requisitos de ingreso?

Ninguno. Sólo cumplir con el perfil anteriormente señalado, manifestar interés por ingresar al programa y tener la disposición a destinar el 30% de sus ingresos al mantenimiento de la vivienda.

¿Cómo es el proceso de postulación?

- Puede ser a través de derivaciones o demanda espontánea.¹⁴
- En el caso de la derivación, la institución responsable debe completar la ficha de postulación disponible en el siguiente link: <http://www.nochedigna.cl/vivienda-primero/> y anexar todos los medios de verificación que se solicitan.

- **Para seleccionar a las personas que los equipos entrevistarán**, la contraparte técnica ministerial convocará a un comité de prelación con el objetivo de ordenar la lista de preseleccionados y definir una lista de espera de postulantes.

Contacto inicial con los/as preseleccionados/as

Responsable: Equipo ejecutor

Tras la información de resultados, el equipo ejecutor deberá coordinar, entrevistas individuales con los/as postulantes preseleccionados/as del Programa. Para ello, solicitará a la institución derivadora su colaboración en torno a dos situaciones: la primera de ellas es contactar y convocar a entrevistas a las personas preseleccionadas; mientras que la segunda, será invitarlo/a a participar en dicha instancia, acordando día, horario y lugar de encuentro.

Respecto a la entrevista individual, se sugieren los siguientes lineamientos:

- Fomentar un espacio de escucha activa entre los actores intervinientes (equipo ejecutor, institución derivadora y postulante). Generar un espacio cómodo para que el/la postulante pueda evidenciar sus expectativas y motivaciones para ingresar al

¹³ Se priorizará a aquellos participantes que provengan de la vía pública.

¹⁴ En caso de demanda espontánea, será el Equipo Ejecutor quien deberá levantar la información solicitada para ingresar al Programa (Ficha de postulación, informe social, otros).

Programa, así como también exponer sus dudas en caso de tenerlas. En caso de considerarse pertinente, la entrevista puede realizarse en las dependencias de la institución derivadora, siempre que este espacio resulte grato para la persona y exista la disposición para hacerlo.

- Informar a la persona respecto de las características del Programa, así como también explicitar cuáles serán los plazos venideros (relación que se establecerá en adelante con los/as profesionales del equipo ejecutor, necesidad de aplicar instrumentos para la línea base, citación a una entrevista grupal para definir duplas de convivencia, fecha proyectada para su ingreso a la vivienda, entre otros).
- Conocer características personales del/la postulante, en miras de proyectar la visualización en torno a la conformación de una posible dupla de convivencia. Lo anterior a partir de intereses, estilos de vida, recursos personales, entre otras.

En síntesis, se espera que el resultado de la entrevista individual confirme que:

1. La persona se encuentra informada y motivada para ingresar al Programa.

2. A nivel general, la persona presenta ciertas características y recursos personales que posibilitan visualizar posibles duplas de convivencia.

3. La información proporcionada por la institución derivadora coincide con el relato entregado por el o la postulante.¹⁵

Por último, y previo al cierre de la entrevista, se deberá informar a la persona que próximamente será contactada para coordinar la aplicación de unos instrumentos que permitirán al equipo conocer cómo se encontraba previo a su ingreso al Programa (Línea Base), información que posteriormente será contrastada cada 12 meses para conocer los principales cambios que tendrá una vez que ingrese a la vivienda.

ANEXOS

Anexo 1: Declaración Jurada Simple

Yo,, cédula de identidad N°....., con domicilio en, me desempeño en el rol de en el Programa Vivienda Primero, implementado por (Nombre de la institución ejecutora) declaro que:

Acepto las condiciones de acceso al Sistema de Registro Noche Digna (SND), y mi responsabilidad en el uso personal e intransferible de la clave que se habilite y se me asigne, comprometiéndome a mantener estricta reserva y confidencialidad de la información a la cual tenga acceso en el desempeño de mis labores, no pudiendo divulgarla, venderla, publicarla o revelarla a persona alguna, ni efectuar ningún tipo de comunicación, transmisión o tratamiento de esta información. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la ley N°19.628, Sobre Protección a la Vida Privada.

El incumplimiento de lo anterior dará derecho a perseguir las responsabilidades administrativas, penales y civiles que correspondan de conformidad a la Ley.

Nombre:

¹⁵ En caso que a través de la entrevista individual se levanten ciertas sospechas respecto de la veracidad de la información proporcionada por el/la futuro/a participante, éstas deberán ser comunicadas a la contraparte técnica de modo de levantar una estrategia conjunta para su abordaje.

Firma:
Cédula de identidad N°:

Anexo 2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USO DE LOS DATOS PERSONALES EN EL MARCO DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

En _____, a __ de _____, de 2022

Yo (nombre completo) _____, Cédula de Identidad N° _____-__ autorizo, al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para que utilice, verifique y/o complemente administrativamente mis datos personales, entregados o recabados, de conformidad con la información con que cuenta, con la que puedan proveerle otros organismos públicos, con todos aquellos necesarios para la entrega de las prestaciones en el marco del Programa Vivienda Primero.

Asimismo, autorizo al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el tratamiento de mis datos personales para el cumplimiento de las funciones que la ley N°20.530 le asigna al Ministerio de Desarrollo Social y Familia y para los fines señalados en el artículo 4° del decreto N°160, de 2007, del ex Ministerio de Planificación, que aprueba el reglamento del Registro de Información Social, todo lo anterior de conformidad a la ley N°19.620 sobre Protección de la Vida Privada.

Firma
(Nombre Completo) _____
Cédula de Identidad N° _____

SEGUNDO: DÉJASE CONSTANCIA que las Orientaciones Técnicas del Programa Vivienda Primero contenidas en el presente Manual, regirán a contar de la total tramitación de este acto administrativo, para la ejecución del Programa que se efectúe a contar del año 2022 y se renovarían anualmente según la normativa vigente.

TERCERO: PUBLÍQUESE en el Sistema de Gestión de Convenios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la presente resolución y los documentos individualizados en la disposición precedente.

CUARTO: INCORPÓRESE por Oficina de Partes, copia digital de la presente resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado SocialDOC y **DISTRIBÚYASE** según infrascrito.

“ANÓTESE Y PUBLIQUESE EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA”



FRANCISCA PERALES FLORES
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES